

## مهارت‌های مشاوره

**چکیده:** در این نوشتار سعی شده است هفت مورد از مهارت‌های ویژه مشاوره که طلاب علوم دینی و مبلغان در ارائه مشاوره به آنها نیاز دارند، به صورت گویا و مختصر بیان شود. این مهارت‌ها عبارتند از: توجه به مراجع و استفاده از پاسخ‌های کوتاه، انعکاس محتوا (بازگو کردن محتوای گفتار)، انعکاس احساسات، طرح سؤالات باز و بسته، شکل‌دهی مجدد، رودررویی و مبارزه با عقاید و باورهای خود تخریب. در پایان جدولی از باورهای منطقی و غیر منطقی را که عامل بروز بسیاری از ناهنجاری‌های فکری و رفتاری هستند، آورده‌ایم.

**کلیدواژه‌ها:** مشاوره، مهارت پاسخ کوتاه، انعکاس محتوا، انعکاس احساسات، طرح سؤالات، شکل‌دهی مجدد، باور غیر منطقی.

\* . دانش‌آموخته حوزه علمی و دانشجوی دکتری روان‌شناسی تربیتی.

از دیرباز علمای دینی و طلاب و روحانیون یکی از مهم‌ترین گروه‌های مورد مشاوره بوده‌اند. مردم و به‌ویژه دینداران برای رفع مشکلات و یافتن پاسخ سؤالات خود در مراحل مختلف زندگی، بهترین و معتمدترین افراد را علمای دین می‌دانسته‌اند و هنوز این اعتماد وجود دارد و روز به روز بر مراجعه آنان افزوده می‌شود. از طرف دیگر رشد روزافزون دانش بشری و پیشرفت صنعت، انسان‌ها را با مسائل و ابهامات و در برخی موارد ناهنجاری‌های روحی و روانی مواجه کرده است. پاسخ‌گویی به چنین نیازهای روزافزون در بسیاری از موارد، نیازمند تخصص ویژه مشاوره‌ای و آشنایی کافی با مهارت‌های آن است. مشاوره به مفهوم اصطلاحی و فنی و رایج خود، فرایندی تخصصی و فراتر از شور، مشورت و راهنمایی‌های عمومی و ساده‌ای است که هر فردی بدون آموزش ویژه و تخصصی بتواند از عهده آن برآید. بسیاری از مشکلات مراجعین آن قدر پیچیده و دشوار است که مشاوره دادن به آنان، نیازمند برخورداری از مهارت‌های خاص است. با توجه به نیاز مذکور، در این نوشتار به توضیح و تبیین هفت مهارت ویژه مشاوره که اساس فرایند مشاوره است و به وسیله اکثر مشاوران و درمان‌گران بدون ارتباط با جهت‌گیری‌های نظری‌شان مورد استفاده قرار می‌گیرد، می‌پردازیم.

### ۱. توجه به مراجع و استفاده از پاسخ‌های کوتاه

اگرچه مراجعان اغلب خواستار پند و اندرزند، ولی به طور کلی تمایل ندارند که نصیحت شوند و اگر هم به مشاور مراجعه می‌کنند، به ندرت برای گوش دادن به حرف‌های او است. آنها به مشاوران مراجعه می‌کنند تا خود صحبت کنند و چیزهایی را که در سینه‌هایشان هست، بیرون بریزند، احساساتشان را ابراز کنند و چیزهایی را بگویند که گفتن آنها به دوستان و فامیل، مشکل یا غیر ممکن است. اگر این موضوع را در نظر بگیرید که مراجع واقعاً آمده تا با شما صحبت کند و مسائل و مشکلاتش را برای شما بگوید، درک بهتری از رابطه مشاور و مراجع به دست خواهید آورد.

یک مشاور در درجه اول یک شنونده است. مشاور با گوش دادن به آنچه مراجع می‌گوید، قادر خواهد بود که به او کمک کند تا بر گم‌گشتگی خود فایق آید و مشککش را تشخیص دهد، راه‌های حل آن را کشف کند و با این احساس جلسه مشاوره را ترک کند

که کار سودمندی به وقوع پیوسته است. بنابراین لازم است که مشاور به هر چه که مراجع می‌گوید با دقت توجه کند و جزئیات بحث را به خاطر بسپارد. اگر می‌خواهید مراجع خود را متقاعد کنید که واقعاً به حرف‌های او گوش می‌دهید، لازم نیست که اسامی وابستگان او را برای بار دوم از او سؤال کنید، لازم نیست که از او بخواهید حوادثی را که پنج سال پیش در روابطش اتفاق افتاده است یا مسئله بی‌اهمیتی را که او چندان اشاره‌ای به آن نکرده است، دوباره به شما گوشزد کند. شما باید این جزئیات را به یاد بسپارید تا در طول جلسه مشاوره بر مراجع و هر آنچه او می‌گوید تسلط و تمرکز داشته باشید. بهترین راه برای اینکه به او نشان دهید که توجه کاملی به وی دارید، استفاده از پاسخ‌های کوتاه است. (حسینیان، ۱۳۷۸، ص ۳۱)

پاسخ کوتاه، چیزی است که ما به طور غیر ارادی در بحث‌های روزمره مان هنگامی که مجبور می‌شویم فقط به جای حرف زدن، شنونده باشیم به کار می‌بریم. مشاوره، هنر گوش دادن است و بنابراین استفاده مناسب از پاسخ کوتاه بسیار ضروری است. گاهی اوقات، پاسخ‌های کوتاه، غیر کلامی است و تنها به تکان دادن سر ختم می‌شود. همچنین از میان پاسخ‌های کوتاه می‌توان به اصطلاحاتی نظیر «آهان، عجب، بله، بسیار خوب و درست است» اشاره کرد. هنگامی که مراجع به طور مداوم در حال صحبت است، لازم است تا مشاور گاه به گاه تصدیق کند که به آنچه مراجع می‌گوید، گوش می‌دهد و این امر می‌باید به وسیله استفاده از پاسخ‌های کوتاه در فواصل منظم، میان صحبت‌های او انجام گیرد.

در مقام یک مشاور، پاسخ‌های کوتاه خود را به طور مناسب به کار ببرید. اگر این پاسخ‌های کوتاه به طور دایم و مداوم استفاده شوند، به عبارات ناپهنگامی بدل شده، موجب انحراف مسیر گفت‌وگو می‌گردند، و اگر به طور کافی مورد استفاده قرار نگیرند، مراجع تصور می‌کند که شما به آنچه او می‌گوید، توجه جدی ندارید. به علاوه به منظور ایجاد یک ارتباط محکم، آهنگ صحبت و لحن صدای خود را با آهنگ صحبت و لحن صدای مراجع خود هماهنگ کنید. هنگامی که او سریع صحبت می‌کند، شما هم به همان صورت پاسخ دهید و هنگامی که سرعت صحبت خود را کم می‌کند، شما نیز همین کار را بکنید.

پاسخ کوتاه، تنها تصدیق این موضوع نیست که گفته‌های مراجع را شنیده‌ایم، بلکه می‌تواند شیوه ظریفی برای رساندن پیام‌های دیگری هم باشد. این پاسخ‌ها نشان

می‌دهند که مشاور با مراجع موافق است یا گاهی اهمیت یک جملهٔ مراجع را مورد تأکید قرار می‌دهند. برای مثال لحن صدایی که استفاده می‌شود، همراهی رفتار غیر کلامی مانند حرکت چشم، حالت‌های صورت و وضعیت بدن، تمامی این عوامل با یکدیگر جمع می‌شوند تا پیامی را به مراجع برسانند.

برخی از پاسخ‌های بلندتر نیز کاربردی نظیر پاسخ‌های کوتاه دارند. برای مثال مشاور ممکن است بگوید: «گوشم با شماست» یا «می‌فهمم». از این راه مشاور می‌تواند به مراجع کمک کند تا احساس کند که او واقعاً به حرف‌هایش گوش می‌دهد. همچنین مشاور می‌تواند همراه با استفاده از پاسخ‌های کوتاه، رفتار غیر کلامی‌اش را نیز همانند سازد. به عنوان مثال اگر مراجع بر لبهٔ صندلی نشسته و به جلو نگاه می‌کند، بهتر است مشاور نیز به همان صورت بنشیند و مانند آینه‌ای برای وضع حالت او باشد. با این کار، به جای اینکه مراجع احساس کند که مشاور یک متخصص خبره است که در جای خود لمیده است، صمیمیتی را میان خود و مشاور احساس می‌کند.

اگر مشاور، مدتی با رفتارها و حالات غیر کلامی مراجع، همانندسازی کند، احتمالاً او نیز با رفتارهای مشاور همانندسازی می‌کند. به این طریق ممکن است که مشاور تغییری را در حالات هیجانی مراجع ایجاد کند. برای نمونه از راه همانندسازی، سرعت و لحن صدا و سرعت تنفس یک مراجع بی‌تاب، مشاور نیز به او می‌پیوندد. زمانی که مشاور قصد انجام چنین کاری را دارد، می‌تواند تنفس خود و سرعت صحبت کردنش را آهسته کند و با آرامش به صندلی تکیه دهد. اگر همانندسازی به طور مؤثری انجام پذیرد، احتمالاً موجب خواهد شد که مراجع تا حد زیادی از الگوی مشاور پیروی کند و سرعت صحبت و تنفس خود را کم کرده، در وضعیت آرام‌تری قرار گیرد. این روش می‌تواند در مراحل خاصی از فرایند مشاوره بسیار سودمند باشد.

مشاور باید مراقب باشد که در طول جلسهٔ مشاوره، بدن خود را به سرعت حرکت ندهد؛ زیرا این عمل موجب آسفتگی مراجع می‌گردد و رشتهٔ افکار او را بر هم می‌زند. هرچند لازم است مشاور راحت و آزاد باشد تا هر زمان که خواست وضعیت بدنش را به طریقی عادی حرکت دهد، اما این عمل باید به آرامی صورت گیرد.

تماس چشمی نیز در برقراری ارتباط با مراجع دارای اهمیت است. در گذشته برخی از مشاوران بر این عقیده بودند که تماس چشمی باید به طور مداوم باشد؛ به این معنا که



مشاور باید همواره به چشم‌های مراجع نگاه کند. این عمل یک کار غیر عادی است و ممکن است، به جدال چشمی منجر گردد و در این حال مراجع به جای احساس پیوند، احساس خواهد کرد که کسی به او خیره شده است. واضح است که مشاور باید به سطح مناسبی از تماس چشمی دست یابد و طبیعی رفتار کند. (رهنمایی، ۱۳۸۷، ص ۴۶)

برخی از مشاورین نسبت به سکوت<sup>۱</sup> نیز احساس ناخوشایندی دارند و گمان می‌کنند که باید تمام فواصل میان بحث‌ها را پر کنند. در حالی که باید به مراجع اجازه داد تا در سکوت فکر کند. اغلب هنگامی که مراجع بیان یک مطلب مهم و شخصی را به پایان رسانیده است، احتیاج دارد تا در سکوت بنشیند و به آنچه گفته است، بیندیشد. در این هنگام، شما نیز سکوت کنید و با تماس چشمی مناسب، توجه خود را نسبت به آن نشان دهید. اگر شما به حرکات چشم او با دقت نگاه کنید، در این صورت می‌فهمید که او در حال فکر کردن است و نباید مزاحمش شد. در حین تفکر، چشم‌های مراجع احتمالاً به طور ثابت بر یک فاصله دور متمرکز می‌شود و هنگامی که دست از تفکر بر می‌دارد، چشم‌هایش به شما خواهند گفت که اکنون دست از تفکر برداشته و آماده ادامه گفت‌وگو است.

## ۲. انعکاس محتوا (بازگو کردن محتوای گفتار)

همان‌طور که قبلاً توضیح داده شد، وظیفه اصلی مشاور این است که به طور فعال به آنچه مراجع می‌گوید، گوش کند تا از این راه مراجع مطمئن گردد که حرف‌هایش هم شنیده و هم درک می‌شود؛ هرچند واضح است که توجه به مراجع، تنها از راه همانندسازی با رفتارهای غیر کلامی و دادن پاسخ‌های کوتاه کافی نیست. همچنین لازم است مشاور به طور فعال تری پاسخ گوید و از این راه جزئیات مهم محتوایی را که مراجع در حال گفتن آن است، بیرون بکشد و آنها را برای خود مراجع روشن سازد. معمول‌ترین و مؤثرترین روش برای انجام این کار، استفاده از مهارتی به نام بازگو کردن محتوای گفتار یا انعکاس محتوا است. مشاور با استفاده از این روش به طور دقیق آنچه را که مراجع گفته است، دوباره برای خود او بازگو می‌کند. مشاور نباید فقط آنچه را که مراجع گفته است، طوطی‌وار یا کلمه به کلمه بیان کند؛ بلکه باید محتوای گفتار را بازگو نماید. این امر به این معنا است که مشاور، جزئیات مهم محتوایی را که مراجع گفته است، انتخاب و دوباره

1. Silence.

آنها را به گونه‌ای روشن تر بیان می‌کند و اگر امکان داشته باشد، آنها را با عبارات خودش (نه با کلمات و عبارات مراجع) نقل می‌کند. (گلدارد، به نقل از حسینیان، ۱۳۷۸) در زیر برخی از مثال‌های بازگو کردن محتوای گفتار، آورده می‌شود:

### مثال ۱

مراجع: «من با دخترم نزاع می‌کنم، شوهرم با من حرف نمی‌زند، در محل کار، رئیس از من ایراد می‌گیرد و بدتر از همه اینکه به نظر می‌رسد که بهترین دوستم قادر به درک حرف‌های من نیست.»

مشاور: «منظورتان این است که شما مشکلات ارتباطی بسیاری دارید.»

### مثال ۲

مراجع: «من تمام روز تعطیل را به تمیز کردن حیاط خانه دوستم پرداختم و در عوض او از اینکه من بوته‌های درون باغچه را خیلی کوتاه کرده‌ام از دست من ناراحت شد و عقیده داشت که من آنها را زیادی هرس کرده‌ام. پس از آن من زحمت زیادی برای مرتب کردن خانه متحمل شدم و دوباره او از کار من خوشش نیامد و بالاخره پیشنهاد کردم که ناهار را در آن روز من درست کنم. باور کنید که وقتی ناهار آماده شد او گفت که از آن ناهار اصلاً خوشش نمی‌آید. من مرتباً به چیزهایی که ممکن است مورد توجه او باشد فکر می‌کنم، ولی در عوض به نظر می‌رسد که آنچه انجام می‌دهم، موجب خوشحالی او نمی‌شود.»

مشاور: «به نظر می‌رسد که شما نمی‌توانید دوست خود را راضی کنید.»

### مثال ۳

مراجع: «دیروز تمام مدت مشغول کار بودم. از یک طرف به طرف دیگر می‌رفتم و واقعاً سخت بود که همه کارها را انجام دهم؛ ولی به هر زحمتی که بود، تمام کارها را به نحو احسن انجام دادم، ولی بسیار خسته شدم و هنوز خستگی آن در تنم هست.»

مشاور: «شما دیروز یک روز پرکاری داشتید.»

با این سه مثال منظور از بازگو کردن محتوای گفتار یا انعکاس محتوا بیشتر روشن شد. آنچه مشاور انجام می‌دهد این است که به روشی مختصر و دقیق و با عبارات خودش، مهم‌ترین نکاتی را که مراجع به او گفته است، دوباره به خود او برمی‌گرداند. این روش به تنهایی همراه با پاسخ‌های کوتاه، می‌تواند به طور موفقیت‌آمیزی در طول یک جلسه کامل مشاوره مورد استفاده قرار گیرد.



انعکاس احساسات یکی از مهم‌ترین مهارت‌های مقدماتی است. این مهارت در عین شباهت با انعکاس محتوا، غیر از آن است. از آن جهت شبیه انعکاس محتوا است که شامل بازگرداندن اطلاعات به دست آمده از مراجع به خود او است؛ اما این مهارت با احساسات هیجانی سروکار دارد، در حالی که انعکاس محتوا معمولاً با اطلاعات و افکاری سروکار دارد، و احساسات غیر از افکار است. افکار در مغز ما پروراند می‌شوند، در حالی که احساسات با هیجانات در ارتباط اند. جای احساسات در ذهن نیست، بلکه در پیوند با حواس فیزیولوژیکی ما است. برای مثال فردی که احساس هیجان می‌کند، ممکن است در برخی عضلاتش (اغلب در گردن و شانه) احساس کشیدگی کند. شخص مضطرب، ممکن است کف دست‌هایش عرق کرده و تپش قلب داشته باشد یا اصطلاحاً دلش به هم بخورد. مراجعان غالباً سعی می‌کنند تا از افشای احساساتشان اجتناب کنند؛ چرا که آنها می‌خواهند از دردی که همراه هیجانات نیرومندی مانند غم، ناامیدی، خشم و اضطراب است، دوری کنند. (همان)

ما از کودکی یاد گرفته‌ایم که مردم را از راه تشویق به گریز از احساساتشان، آرام کنیم. ما یاد گرفته‌ایم که بگوییم: «گریه نکن! همه چیز درست خواهد شد.» در حالی که به احتمال زیاد هیچ چیز درست نخواهد شد و شخص واقعاً نیازمند است گریه کند تا از درد هیجانی‌اش خلاص شود. اگر شما قصد دارید که مشاوره‌ای اثربخش باشید، باید تمامی آنچه را که در کودکی خود یاد گرفته‌اید، از یاد ببرید. شما باید مراجعان خود را تشویق کنید تا هیجانات‌شان را ابراز کنند؛ یعنی گریه کنند، عصبانی شوند، فریاد بکشند، در اندیشه فرو روند، بترسند یا هر چیز دیگر. با این کار شما به آنها کمک می‌کنید که هیجاناتشان را تخلیه کنند. کمک به رها کردن هیجانات را، اصطلاحاً تخلیه هیجانی یا پالایش<sup>۲</sup> می‌نامند.

مشاوران تازه کار اغلب در تشخیص میان احساسات<sup>۳</sup> و افکار<sup>۴</sup> دچار مشکل می‌شوند؛

1. Reflection of feelings.
2. Catharsis.
3. Feelings.
4. Thoughts.

چرا که مردم غالباً واژهٔ احساس را در توصیف یک فکر به کار می‌برند. برای مثال، اگر بگوییم «احساس عصبانیت می‌کنم» یک احساس را بیان کرده‌ام، اما وقتی بگوییم «احساس می‌کنم که مشاوران با استفاده از تجارب عملی بهتر یاد می‌گیرند»، در واقع یک احساس را بیان نمی‌کنم، بلکه یک اندیشه و فکر را بیان می‌کنم. البته اگر گفته بودم: «فکر می‌کنم که مشاوران با استفاده از تجارب عملی بهتر یاد می‌گیرند»، دقیق‌تر بود. احساسات معمولاً با یک واژه بیان می‌شوند. برای مثال من می‌توانم «عصبانیت»، «غمگینی»، «افسردگی»، «ناکامی»، «بیچارگی»، «تنیدگی»، «آرامش» و «شادی» را احساس کنم. هر یک از این احساسات تنها با یک واژه بیان شده‌اند در حالی که افکار، تنها می‌توانند به صورت عبارتی از واژه‌ها بیان شوند.

هنگامی که مشاور، احساسی را به مراجع خود منعکس می‌کند، اصلاً لزومی ندارد که از عبارت «احساس می‌کنم» استفاده کند. در اینجا برخی راه‌های انعکاس احساسات وجود دارد که از این قرارند: «شما دچار عصبانیت شده‌اید» یا شما «احساس عصبانیت می‌کنید» یا «شما عصبانی هستید».

یک مشاور مجرب به طور مداوم احساسات مراجع خود را تشخیص داده، آنها را در زمان‌های مناسب، به خود او برمی‌گرداند. گاهی اوقات یک مراجع مستقیماً به شما می‌گوید که چه احساسی دارد، ولی در سایر موارد شما باید خودتان از خلال صحبت‌های مراجع یا از راه توجه به رفتارهای غیر کلامی او و یا گوش کردن به لحن صدای او، به احساس او پی ببرید.

با تمرین، تشخیص احساساتی مانند تنیدگی، پریشانی و غم، از حالت بدنی و حرکات و حالت‌های صورت فرد بسیار آسان است. اشک‌هایی که در چشمان مراجع شما جمع می‌شود، غم او را به شما نشان می‌دهد. گاهی اوقات اشخاص نیاز دارند که بگریند؛ متأسفانه گریه در فرهنگ ما و به ویژه برای مردان اغلب کاری ناپسند شمرده می‌شود. گاهی اوقات به مراجع می‌گوییم: «از نظر من اشکالی ندارد گریه کنی» یا «مانعی ندارد گریه کنی». پس از آن اشک‌ها جاری می‌شود. به مراجع اجازه دهید گریه کند. سعی در آرام کردن او نداشته باشید، تا زمانی که هیجان او به طور طبیعی فروکش کند. اگر شما در فرایند گریه کردن دخالت کنید، مراجع از احساساتش بیرون می‌آید و از تأثیرات شفا دهندهٔ تخلیهٔ هیجانی کاسته خواهد شد.





هرگاه احساسی را منعکس کردید، آماده دریافت پاسخ از طرف مراجع خود باشید. برای یک مشاور تازه کار این امر گاهی اوقات یک زنگ خطر است، اما برای مراجع همیشه مفید است. اگر شما به درستی به مراجع تان بگویید: «برداشت من این است که شما باطناً آزرده اید.» مراجع واقعاً آن احساساتی را که موجب آزرده‌گی‌اش شده است، لمس می‌کند و شروع به گریه می‌کند و شما باید احساساتی را که در شما به وسیله گریه او ایجاد شده است، کنترل کنید.

گاهی اوقات وقتی که شما عصبانیت مراجع خود را با گفتن اینکه «شما عصبانی هستید» یا «به نظر عصبانی می‌رسید» به او باز می‌گردانید او خشمگینانه به شما پاسخ خواهد داد: «نه من عصبانی نیستم» و این عصبانیت هم مستقیماً متوجه مشاور است. اگر چنین اتفاقی رخ داد، خوشحال باشید؛ زیرا شما مراجع را قادر ساخته‌اید که عصبانیت‌اش را که نمی‌خواست بروز دهد، آشکار کند. او موفق شده است که مقداری از عصبانیت‌اش را سر شما خالی کند. بنابراین احساس آرامش می‌کند.

انسان‌ها را می‌توان به دیگ‌های زودپز قدیمی تشبیه کرد. هنگامی که اوضاع مناسب است و به طور اثربخشی عمل می‌کنیم، انرژی هیجانی کافی در درون داریم که به ما انگیزه زندگی کردن و فعالیت را به طور مؤثر و خلاقانه می‌دهد. در مواقع بحرانی زندگی، فشار هیجانی بالا می‌رود تا آنجا که آماده انفجار می‌شویم. در این موقع فرایندهای فکری ما مسدود می‌شوند و احساس می‌کنیم که کنترلی بر خودمان نداریم. برای اینکه دوباره کنترل مان را به دست آوریم، باید برخی فشارهای هیجانی را تخلیه کنیم و این کاری مشکل است؛ چرا که از کودکی مجبور بوده‌ایم که هیجانات را در درون خود نگه داریم؛ یعنی گریه نکنیم و خشمگین نشویم. یک مشاور ماهر مراجع را قادر می‌سازد تا به طور کامل هیجاناتش را تخلیه کند و در نتیجه تخلیه هیجانی، احساس آرامش پیدا کند. به وسیله تخلیه هیجانی، فشار در دیگ زودپز به حالت عادی خودش بر می‌گردد و تفکر منطقی می‌تواند دوباره جایگزین شود و تصمیم‌گیری سازنده اتفاق افتد. بنابراین انعکاس احساسات، از بهترین و شاید مهم‌ترین مهارت مشاوره است. (فلاحی و حاجی‌لو، ۱۳۸۶)

در اینجا مثال‌هایی از گفته‌های مراجع را که به دنبال یک انعکاس مناسب احساس آمده، ارائه می‌کنیم. در هر مورد قبل از اینکه پاسخ مشاور را بخوانید، پاسخ خودتان را بنویسید.

### مثال ۱

مراجع: من از مادرم انتظار دارم علاقه بیشتری به من نشان دهد. بارها از او تقاضا کرده‌ام که به دیدنم بیاید، ولی از شما چه پنهان که او حتی روز تولد مرا به یاد نداشت. اصلاً حتی فکر نمی‌کنم به من اهمیتی بدهد.  
مشاور: شما آزرده شده‌اید.

### مثال ۲

مراجع: اول از همه برادرم مائین حساب مرا خراب کرد. به خودش هیچ زحمتی نداد که بگوید آن را خراب کرده‌ام. فکر می‌کنید چه کار کرد؟ رفت و بدون اینکه به من بگوید موتور مرا برداشت. دلم می‌خواهد مخش را داغون کنم.  
مشاور: شما خیلی عصبانی هستید.

### مثال ۳

مراجع: اخیراً یک کار جدید پیدا کرده‌ام. این کار کاملاً با کار قبلی فرق دارد. رئیس با من خیلی خوب است، اداره خوبی دارم و جو اداره واقعاً مثبت است. نمی‌توانم باور کنم که خوشبختم.  
مشاور: شما واقعاً احساس خوشحالی می‌کنید.

### مثال ۴

مراجع: جوانان امروزه، همانند آنچه در زمان ما بود، مؤدب نیستند. آنها گستاخ‌اند. در اتوبوس برای آدم بلند نمی‌شوند. نمی‌دانم چه بر سر این نسل آمده است.  
مشاور: شما ناراحت شده‌اید.

این مثال‌ها به شما نشان می‌دهد که وقتی علایم غیر کلامی، مانند حالات صورت و وضعیت بدنی در دسترس نباشند، چقدر مشکل خواهد بود که احساسات مراجع را بر اساس گفته‌های او مورد ارزیابی قرار داد.

هنگامی که شما درگیر تعامل مشاوره‌ای با مراجع هستید، بهتر و آسان‌تر می‌توانید او را کمک کنید؛ چرا که در آن صورت شما تمامی حواس خود را به کار گرفته‌اید. اگر شما صمیمانه به مراجع توجه کنید، در آن صورت احساسات خود شما نیز با او همانند می‌شود. هنگامی که او آزرده شده است، شما نیز تا حدی آزردگی او را تجربه می‌کنید و قادر خواهید بود که این آزردگی را به او نیز منعکس کنید.

از طریق کسب تجربه در انعکاس احساسات قادر خواهید بود که از انواع اصطلاحات استفاده کنید. بنابراین پاسخ‌های شما به جای اینکه قالبی و کلیشه‌ای باشد، طبیعی جلوه می‌کند. گاهی اوقات یک پاسخ کوتاه مانند اینکه شما آزرده شده‌اید، نامناسب است. اما در سایر موارد شما احتمالاً از اصطلاحاتی مانند اصطلاحات زیر استفاده خواهید کرد:

«برداشت من این است که شما واقعاً آزرده شده‌اید».

«از آنچه که می‌گویید حدس می‌زنم که شما عمیقاً آزرده شده‌اید».

به عنوان یک اصل کلی، همیشه سعی کنید که پاسخ‌های مشاوره‌ای شما کوتاه باشد. به یاد داشته باشید که برای مراجع بهتر این است که خودش صحبت کند و وظیفه شما گوش کردن است. پاسخ‌های بلند مشاوره‌ای در پاسخ‌های مراجع دخالت کرده، از شناسایی باز و آزاد مشکل مراجع جلوگیری می‌کند.

#### ۴. طرح سؤالات

در اکثر مصاحبه‌های مشاوره‌ای چندان نیاز به طرح سؤالات فراوان نیست و قطعاً این نکته در ارتباط با مصاحبه‌هایی که در آنها افراد با مشکلات عاطفی روبه‌رو هستند نیز صدق می‌کند. اگر مشاور به آنچه مراجع می‌گوید گوش کند و مهارت‌هایی را که فرا گرفته است به کار بندد و با مهارت، محتوا و احساسات مراجع را از آنچه گفته است به خود او بازگرداند، بیشتر اطلاعات را به دست خواهد آورد و نیازی به سؤالات پی در پی نیست.

برای مشاوران تازه کار، پرسیدن سؤالات زیاد، بسیار وسوسه‌انگیز است. مهم است که از خودتان بپرسید، هدفان از پرسیدن این سؤالات چیست. اگر هدف شما این است که مراجع را به صحبت کردن ترغیب کنید، روش اشتباهی را در پیش گرفته‌اید. در اغلب اوقات اگر آنچه را که مراجع به شما گفته است، به خود او بازگردانید بدون آنکه از او سؤالی بپرسید، مراجع را ترغیب کرده‌اید که با اعتماد لازم، مشکلاتش را برای شما بازگو کند. اگر طی جلسات مشاوره، مشاور سؤالات زیادی را طرح نماید، مشاوره شبیه بازپرسی خواهد شد و مراجع آزادی چندانی نخواهد داشت و در حقیقت فرصت سخن گفتن از وی سلب خواهد شد. این امر به عنوان یک قاعده کلی چندان رضایت‌بخش نیست؛ چرا که مراجع مایل است مسیری را دنبال کند که انرژی و توان وی به او اجازه می‌دهد. برای مراجع بسیار مهم است که محدوده‌ای را که در برگیرنده مشکل او است،

به طور کامل واریسی کند. غالباً یک مراجع مادامی که مدت زمانی را صرف پرداختن به محدوده کلی در برگیرنده مسئله خود نکند، به سراغ مشکل واقعی خود نمی‌رود. اگر مشاور از راه طرح سؤال، سعی در یافتن مشکل واقعی مراجع داشته باشد، ممکن است مراجع هرگز به سراغ دردناک‌ترین چیزهایی که باعث مشکل وی گردیده نرود، بلکه در حقیقت احتمال دارد که این روش وی را در مسیری موازی با آنچه که مشاور بر می‌گزیند، قرار دهد. مشکل دیگر در رابطه با طرح سؤالات زیاد این است که مراجع عادت می‌کند که منتظر سؤالات بعدی مشاور باشد و تا مشاور به طرح سؤال دیگری نپردازد، او خودش را برای ادامه گفت‌وگو آماده نمی‌کند. سؤالات می‌بایست به موقعیت‌هایی محدود شود که چاره دیگری جز سؤال کردن وجود ندارد.

زمانی که سؤال می‌کنید، مراقب هدفی باشید که با طرح سؤال می‌خواهید به آن برسید. قبل از بررسی اهدافی که می‌توانند از طریق طرح سؤال تأمین شوند، باید به بررسی سؤالاتی که می‌توان طرح کرد پرداخت.

دو تقسیم‌بندی اساسی برای انواع سؤالات موجود است: برخی سؤالات، «سؤالات باز»<sup>۱</sup> و برخی «سؤالات بسته»<sup>۲</sup> نامیده می‌شوند، و هر دو نوع این سؤالات می‌توانند در جریان مشاوره، مفید واقع شوند و برای ما ضرورت دارد که کاملاً تفاوت میان این دو را بدانیم. در این صورت متوجه خواهید شد که چه وقت باید به طرح چه نوع سؤالی پردازید. (جورج و کریستیانی به نقل از فلاحی، ۱۳۸۶)

سؤالات بسته، سؤالاتی هستند که به جواب مشخصی می‌انجامند. معمولاً پاسخ سؤالات بسته بسیار کوتاه است. جواب این سؤالات مثلاً می‌تواند «بله» یا «خیر» باشد. به عنوان مثال این سؤال بسته را در نظر بگیرید: «آیا امروز با اتوبوس به اینجا آمدید؟» واضح است که محتمل‌ترین پاسخ برای این سؤال، «بله» یا «خیر» است. ممکن است مراجع قصد باز کردن چنین سؤالی را داشته باشد، اما به ندرت چنین اتفاقی می‌افتد. سؤالات بسته‌ای چون «آیا همسر خود را دوست دارید؟» و «آیا عصبانی هستید؟»، معمولاً به پاسخ‌های «بله» یا «خیر» منجر می‌شود. اگر من این سؤال بسته را مطرح کنم که: «چند سال است در ایران زندگی می‌کنید؟» پاسخ ممکن است این باشد که «۲۴ سال».

1. Open questions.
2. Closed questions.

گاهی طی جلسات مشاوره، نیاز به طرح سؤالات بسته پیش می‌آید؛ چون شما نیازمند پاسخی دقیق به سؤالی مشخص هستید. دلایل مهم دیگری نیز وجود دارد که ضرورت طرح سؤالات بسته را ایجاد می‌کند؛ هرچند پاسخ سؤالات باز با پاسخ سؤالات بسته متفاوت است. سؤالات باز به مراجع فرصت می‌دهد که به کشف حدود مربوط پردازد و در حقیقت مراجع را تشویق می‌کند که آزادانه به بیان مطالب اضافی پردازد و پاسخ او نیز حاوی اطلاعات بیشتری خواهد بود. (همان) مثال هایی برای توضیح تفاوت سؤالات بسته و باز در زیر بیان شده است:

#### مثال ۱

سؤال بسته: آیا خشمگین هستید؟

سؤال باز: چه احساسی دارید؟

#### مثال ۲

سؤال بسته: چند فرزند داری؟

سؤال باز: برای من از فرزندان بگو؟

#### مثال ۳

سؤال بسته: آیا اغلب با همسرت جر و بحث می‌کنی؟

سؤال باز: ارتباط تو با همسرت چگونه است؟

#### مثال ۴

سؤال بسته: آیا همسرت را دوست داری؟

سؤال باز: می‌توانی به من در مورد احساساتت نسبت به همسرت بگویی؟

#### مثال ۵

سؤال بسته: آیا زمانی که پسرت کار نادرستی انجام می‌دهد، او را تنبیه می‌کنی؟

سؤال باز: وقتی فرزندت کار نادرستی انجام می‌دهد، چه می‌کنی؟

#### سؤال ۶

سؤال بسته: آیا دوست دارید شوهرتان از شما تعریف کند؟

سؤال باز: زمانی که شوهرتان از شما تعریف می‌کند، چه احساسی به شما دست

می‌دهد؟

## سؤال ۷

سؤال بسته: آیا مادرتان آدم قدرت طلبی است؟

سؤال باز: مادرتان چطور آدمی است؟ رفتار مادرتان در ارتباط با دیگران چگونه است؟

## سؤال ۸

سؤال بسته: آیا پدرتان شما را مجبور کرد که به دیدن من بیایید؟

سؤال باز: چه عاملی باعث شد که به دیدن من بیایید؟

## سؤال ۹

سؤال بسته: آیا این تغییر زندگی شما را پریشان کرد؟

سؤال باز: این تغییر چه تأثیری بر زندگی شما گذاشت؟

## سؤال ۱۰

سؤال بسته: آیا جو خانه نامساعد است؟

سؤال باز: جو کنونی خانه چگونه است؟

نگاهی به سؤالات بالا، نشان می‌دهد که مشاور با طرح سؤالات باز در هر موردی به اطلاعات اضافی و غیر منتظره‌ای دست می‌یابد. برای مثال این سؤال باز را در نظر بگیرید: «از فرزندانت برایم بگو». در این مورد مراجع می‌تواند پاسخ‌های کاملاً متفاوتی ارائه کند. مثلاً ممکن است بگوید «فرزندان من دوست داشتندی و بسیار شادند» یا «من دو پسر و یک دختر دارم» یا «همه فرزندانم بزرگ شده‌اند و من و همسرم در کمال خوشبختی زندگی مستقلی داریم». از این مثال مشخص می‌شود که با طرح سؤالات باز، ممکن است مشاور پاسخ‌های بسیاری دریافت کند که شاید با آنچه او انتظار دارد، متفاوت باشد. این یک امتیاز است؛ چرا که مشاوران، ذهن خوانی نمی‌کنند و قادر نخواهند بود به افکار مراجع پی ببرند، مگر آنکه وی افکار خود را بیان کند. مهم آن است که مشاوران از سؤالاتی استفاده کنند که سبب تشویق مراجع به طرح مسائلی شود که برای وی اهمیت بیشتری دارد، نه مطالبی را که مورد علاقه خود مشاور باشد.

نوع خاصی از سؤالات وجود دارد که گاه ما از آنها استفاده می‌کنیم، اما سعی ما بر آن است که از طرح آنها تا حد امکان اجتناب کنیم. باید از طرح سؤالاتی که با «چرا» شروع می‌شوند خودداری کرد. زمانی که اینگونه سؤالات را مطرح می‌کنیم، در می‌یابیم که مراجع مایل است دلیل محکمه‌پسندی در ارائه پاسخ بیابد و تمرکزی روی آنچه در



درون وی می‌گذرد، ندارد. سؤالاتی که با کلمهٔ چرا آغاز می‌شوند، پاسخ‌هایی را به دنبال دارند که معمولاً آنها را جواب‌های حاضر و آماده می‌خوانیم؛ یعنی پاسخ‌هایی که به نظر نمی‌آید از درون مراجع برخاسته باشند و غالباً هم متقاعد کننده نیستند. معمولاً این گونه پاسخ‌ها را در مقولهٔ «بهانه» یا «دلیل تراشی» می‌گنجانیم.

گفتیم که بهتر است بیشتر به طرح سؤالات باز پردازیم تا سؤالات بسته؛ مگر زمانی که می‌خواهیم مراجع به طور مشخص تر پاسخ دهد یا زمانی که اطلاعات خاصی مورد نیاز است. در موارد اخیر، سؤالات بسته گاهی مناسب‌ترند. برای درک گفته‌های خود مراجع، مشاور ممکن است نیاز به دانستن مطالبی از این قبیل داشته باشد که «آیا فرد مراجع ازدواج کرده است؟» و «دارای فرزند است؟» و «اینکه فرزندان وی چند ساله‌اند؟» اگر مشاور نیازمند دانستن این گونه معلومات باشد، طرح مستقیم سؤالات بسته، مناسب خواهد بود.

در این بخش ما به بررسی مزایای سؤالات باز و بسته پرداختیم و تفاوت‌های این دو نوع را مورد بحث قرار دادیم. حالاً نوبت شما است که به تمرین طرح سؤال پردازید. البته در این تمرین این خطر نهفته است که شاید شما خیلی زود به استفاده مفرط از آنها متکی شوید. اگر چنین اتفاقی بیفتد مایهٔ تأسف خواهد بود؛ زیرا مراجع به جای اینکه احساس کند که شما در کنار او گام بر می‌دارید و همراه با او به کشف افکار و احساساتش می‌پردازید، بیشتر احساس می‌کند که مورد بازجویی قرار گرفته است. این امر تا حد زیادی، کیفیت مشاوره را پایین می‌آورد و مراجع را از بیان آزادانهٔ مشکلات خویش باز می‌دارد. زمانی که از فردی به طور مکرر سؤال شود، وی ترجیح خواهد داد که به جای بیان مشکلات خود، کم‌کم عقب بنشیند. به یاد داشته باشید که انعکاس و خلاصه کردن احساسات، بیش از طرح سؤالات سبب برانگیختن مراجع می‌شود. به همین دلیل بهتر است هنگامی که به تمرین طرح سؤال می‌پردازید، در برابر هر سؤال که طرح می‌کنید، سه پاسخ بدهید که دو پاسخ آن باید به انعکاس محتوا یا احساسات پردازد. اگر طی جلسات تمرین، این قاعده را رعایت کنید و برای هر سه پاسخ، بیشتر از یک سؤال به کار نبرید، در آن صورت مهم‌ترین پاسخ‌های اساسی را دریافت خواهید کرد. (حسینیان، ۱۳۷۸) در نتیجه، هنگام شروع فرایند مشاوره با مراجعان واقعی، شما تا حد زیادی در انعکاس احساسات و دوباره گویی، مهارت خواهید یافت و سؤالات را تنها زمانی به کار خواهید برد که در انعکاس احساسات مؤثر باشد.

## ۵. شکل دهی مجدد<sup>۱</sup>

آیا تا به حال متوجه شده‌اید که چگونه دو نفر هنگام مشاهده رویداد واحدی - مثلاً بازی فوتبال - نظرات متفاوتی در مورد آن ارائه می‌دهند؟ همه ما دیدگاه‌های فردی خاص خود را داریم و دید من نسبت به پدیده‌های اطراف، ممکن است کاملاً با دید شما متفاوت باشد. بسیاری از مراجعان نسبت به دنیا، دید منفی دارند. آنان وقایع را آن طور که می‌بینند، توصیف می‌کنند و غالباً اعتماد به نفس کمتری دارند. (رهنمایی، ۱۳۷۸)

مشاور باید با دقت کامل به توصیف مراجع از وقایع و موقعیت‌ها گوش کند و سپس بکوشد تا به وقایع و رویدادها از دید مراجع نگاه کند و آنچه را که مراجع بر زبان آورده، به تصویر بکشد. تصویر مراجع که از دیدگاه خود او پدید آمده است، مناسب روحيات و دید خاص او است. گاهی یک مشاور ماهر می‌تواند دید مراجع را نسبت به وقایع و موقعیت‌ها عوض کند و این کار را از طریق قاب‌گیری یا شکل دهی مجدد به تصویری که مراجع می‌سازد، انجام می‌دهد. وقتی که مشاور قاب یا شکل جدیدی را برای تصویر فوق ایجاد می‌کند، تصویر به گونه‌ای دیگر دیده می‌شود.

منظور از شکل دهی مجدد، رد نگرش مراجع نسبت به دنیا نیست، بلکه آشنا کردن او با دید وسیع‌تری از جهان است. اینکه به مراجع بگوییم: «آن قدرها هم که تو فکر می‌کنی، اوضاع خراب نیست»، کاملاً بیهوده است؛ به ویژه هنگامی که مراجع دنیا را از دید منفی می‌بیند. به هر حال این احتمال وجود دارد که به شرح آنچه مراجع می‌بیند بپردازیم؛ به گونه‌ای که وی دید وسیع‌تری نسبت به وقایع بیابد و از بدبینی وی کاسته شود. در زیر، دو مثال در رابطه با شکل دهی مجدد ارائه می‌گردد.

### مثال ۱

مراجع توضیح داده است که قادر به استراحت نیست، زیرا به محض اینکه دراز می‌کشد پسر کوچکش کاری می‌کند که او ناچار است به دنبال وی دویده، تنبیه کند. مشاور به انعکاس احساسات او پرداخته، اینک مراجع آرام‌تر شده است. حال مشاور تصمیم می‌گیرد که به شکل دهی مجدد در رابطه با رفتار پسرش بپردازد.

شکل دهی مجدد مشاور: من احساس می‌کنم وجود شما برای پسران بسیار مهم است و او نیازمند توجه بیشتری از سوی شما است.

1. Reframing.



با بیان این مطلب، مشاور رفتار کودک را از دید مثبتی بیان کرده، احساس مادر عوض می‌شود و احساس مهم بودن و مورد نیاز بودن می‌کند. شاید اینک وی به این نتیجه رسیده باشد که گریهٔ کودکش برای جلب توجه او است و به جای عصبانی شدن، باید به رفتار کودک دقیق شود و وقت بیشتری را به او اختصاص دهد. با قاب‌گیری مجدد برای رفتار کودک به این شکل، احتمال دارد که علاقهٔ مادر به کودک افزایش یابد و در نتیجه، تغییر در روابط، تغییر در رفتار را نیز به دنبال آورد.

## مثال ۲

مراجع به شرح این مطلب می‌پردازد که او دائماً از اینکه دخترش درس نمی‌خواند و به کارهای مدرسه علاقه‌ای نشان نمی‌دهد و ترجیح می‌دهد به جای درس خواندن فقط بازی کند، عصبانی می‌شود. وی توضیح می‌دهد که برایش بسیار مشکل است بر خشم خود غلبه کند و لذا خیلی احساس بیچارگی می‌کند. او به سرزنش دختر خود می‌پردازد؛ چون از رفتار ناشایست وی ناراضی است.

شکل‌دهی مجدد مشاور: به نظر می‌رسد که شما نسبت به دخترتان توجه زیادی نشان می‌دهید. توجه شما برای تغییر رفتار وی و تبدیل او به فرد ایده‌آلی که شما می‌خواهید، بسیار زیاد است. ظاهراً شما آماده‌اید که به خاطر ایجاد زندگی راحت و لذت‌بخش برای او، خواسته‌هایتان را نادیده بگیرید.

این شکل‌دهی جدید به پدر یا مادر اجازه می‌دهد که نسبت به خود دید مثبتی پیدا کنند. اکنون وی خود را مادر یا پدری می‌نگرد که مراقب فرزندش است و خود را فردی می‌پندارد که نیازهای فرزندش را بر علایق خود مقدم می‌شمارد. اکنون می‌داند که نیازمند زندگی راحت و لذت‌بخشی است. این شکل‌دهی میزان عصبانیت او را کاهش می‌دهد. (پورحسین، ۱۳۸۴)

## ۶. رودرویی<sup>۱</sup> (مواجهه)

وقتی تصمیم می‌گیرید با فردی رودرو شوید، از نظر هیجانی چه احساسی دارید؟ احتمالاً بیمناک و دلواپس هستید. وقتی کسی با شما رودرو می‌شود، چگونه است؟ آیا این رودرویی گاهی اوقات تهدید کننده است؟ احتمالاً چنین است.

1. Confrontation.

به طور کلی هنگامی که واژه رودررویی را به کار می‌بریم، به دو طرف مخالف یکدیگر فکر می‌کنیم. در چنین موقعیتی، شخصی که دیگری با او رودررو شده، احتمالاً احساس می‌کند مورد تهدید واقع شده، حالت تدافعی به خود می‌گیرد؛ در حالی که فردی که اقدام به رودررویی کرده است، احتمالاً احساس اضطراب می‌کند.

رودررویی به عنوان یک مهارت مشاوره تا حدودی با تصور عموم از این مفهوم فرق دارد؛ هر چند مشابهت‌هایی نیز دارد. رودررویی یا مواجهه عبارت است از بالا بردن آگاهی مراجع از راه نشان دادن اطلاعاتی که او به طریقی از آنها چشم‌پوشی کرده و یا در شناسایی آنها کوتاهی کرده است. (حسینیان، ۱۳۷۸، ص ۸۸) کاربرد صحیح این مهارت، متضمن آگاه کردن مراجع، نسبت به اطلاعاتی است که ممکن است برای او ناگوار باشد و یا از توجه به آنها اجتناب کرده است.

شما چگونه به یک کودک در خوردن یک داروی بد مزه کمک می‌کنید؟ به زور دارو را در دهانش می‌ریزید یا متقاعدش می‌کنید؟ مشکلی که در وادار کردن کودک به خوردن دارو ممکن است پیش بیاید این است که احتمالاً آن را بر می‌گرداند. احترام گذاشتن به احساسات کودک، احتمالاً پیامد مثبت‌تری خواهد داشت تا اینکه آن احساسات را نادیده بگیرید. به همین صورت، مراجعان سزاوار احترام بسیار می‌باشند و معمولاً دوست ندارند که به آنها حقایق دردآور گفته شود. مجازاً گفته می‌شود که هنر مواجهه خوب این است که به مراجع کمک کنیم که داروی تلخ را داوطلبانه ببلعد تا بتواند آن را وارد سیستم بدن خود و هضم کند.

به وضوح می‌توان دریافت که مواجهه یا رودررویی یک مهارت دشوار است و نباید قبل از اینکه مهارت‌های پیش گفته جزئی از روال طبیعی کار شما شود، مورد استفاده قرار گیرد. قبل از اینکه از این مهارت استفاده کنید، به درون خود بنگرید و احساسات، انگیزه‌ها و اهداف خود را از نزدیک بررسی کنید. از خود پرسید: «آیا علت توسل به رودررویی آن است که بی‌حوصله هستیم و آماده نیستیم تا بگذارم مراجع با سرعت خود حرکت کند؟» یا «علت توسل به رودررویی فقط آن است که از آن خوشم می‌آید؟» یا «آیا می‌خواهم از این مهارت استفاده کنم تا مهارت‌ها و ارزش‌های خودم را به مراجعان نشان دهم؟» یا «از دست مراجع عصبانی هستیم و می‌خواهم که عصبانیتم را با رودررویی از بین ببرم؟» اگر پاسخ شما به هر یک از این سؤالات مثبت باشد، پس روش رودررویی مناسب نیست. مواجهه باید تنها بعد از استفاده از سایر مهارت‌ها و شکست آنها، به کار رود تا

آگاهی مراجع را افزایش دهد.

در چندین مورد می‌توان از رودررویی استفاده کرد:

۱. مراجع از اظهار نکته مهمی که سبب مشکل او شده است، خودداری کند.
  ۲. مراجع در تشخیص رفتار خود تخریبی<sup>۱</sup> خود با شکست روبه‌رو شده باشد.
  ۳. مراجع در تشخیص پیامدهای جدی رفتارش با شکست روبه‌رو شده باشد.
  ۴. مراجع با واقعیت کاری نداشته باشد.
  ۵. مراجع مطالب ضد و نقیض بگوید.
  ۶. مراجع تا حد زیاد و نامناسبی اسیر گذشته یا آینده خود باشد و تمرکزی بر زمان حال نداشته باشد.
  ۷. مراجع همانند کسی که به دور حلقه‌ای می‌چرخد، داستان خود را بارها و بارها - مانند یک نوار ضبط شده - تکرار کند.
  ۸. رفتارهای غیر کلامی مراجع با رفتارهای کلامی او مطابقت نکند.
  ۹. لازم است به آنچه در رابطه بین مراجع و مشاور می‌گذرد، توجه شود، مثل مواقعی که حالت اتکا پیش می‌آید یا مراجع پس می‌کشد یا خشم یا هیجان دیگری را نسبت به مشاور نشان می‌دهد.
  - در چنین موقعیت‌هایی احتمالاً مشاور از راه سهیم شدن در احساسات، توجهات و مشاهدات مراجع با او رودررو می‌شود. یک مواجهه خوب معمولاً شامل عناصر زیر است:
    ۱. بازگو کردن یا خلاصه مختصری از آنچه مراجع گفته است که در این صورت او احساس می‌کند حرف‌هایش شنیده و درک شده است.
    ۲. بیان عبارتی از احساسات کنونی مشاور.
    ۳. بیان یک جمله ملموس از آنچه مشاور متوجه شده یا مشاهده کرده است؛ بدون اینکه آن را تفسیر کند. (همان)علاوه بر روش‌های بالا، یک مواجهه مناسب به صورتی نشان داده می‌شود که مراجع نسبت به خود احساس خوبی داشته باشد، به جای اینکه احساس کند که تحقیر شده یا مورد حمله قرار گرفته است.
- این نکات با مثال‌های زیر به نحو روشن‌تری بیان می‌گردد.

1. Self-destructive.

## مثال ۱

مراجع به طور غیر مستقیم به نگرانی‌هایش در مورد قوای جنسی خود اشاره می‌کند. او به صورت مختصر چندین بار به این مشکل اشاره کرده، سپس بلافاصله با صحبت کردن در مورد یک مسئله بی‌اهمیت، از آن موضوع منحرف می‌شود. رودروی مشاور: من گیج شده‌ام؛ شما چند بار به طور مستقیم به مشکل جنسی خود اشاره کردید و سپس به موضوع دیگری پرداختید.

در این گفت‌وگو، مشاور، ابتدا احساس خود را با گفتن «گیج شده‌ام» بیان کرد و سپس در مورد آنچه به آن توجه کرده بود، جمله معینی ابراز داشت. این پاسخ حداقل تهدید را برای مراجع ایجاد می‌کند؛ چرا که فقط آنچه را که از رفتار مراجع مشاهده کرده است، به خود او باز می‌گرداند. بدون اینکه در مورد آن قضاوتی کند.

## مثال ۲

شوهری عصبانی که از همسرش جدا شده است و سرپرستی کودکان را از وی دریغ کرده‌اند، تهدید می‌کند که خانه مشترکشان را هنگامی که همسر و فرزندانش در خانه نیستند، به آتش می‌کشد. علی‌رغم اینکه از او خواسته شده بود تا در مورد پیامدهای کارش فکر کند، اما او قادر به تشخیص پیامدهای جدی تهدیدش نیست. مشاور، عصبانیت و طرز برخورد مراجع را نسبت به همسرش به خود او منعکس می‌کند. این امر موجب تقلیل عصبانیت مراجع می‌شود؛ اما هنوز شدیداً احساس کینه می‌کند و آماده دست زدن به هر کاری است.

رودروی مشاور: شما آن قدر از دست همسرتان عصبانی هستید که می‌خواهید با از بین بردن خانه خودتان او را آزار دهید. من خیلی نگران شدم وقتی این تهدید را شنیدم؛ چرا که در آن صورت شما به همسرتان و فرزندتان هر دو صدمه می‌رسانید. به وضوح پیدا است که اگر شما، خانه را آتش بزنید، فرزندتان خانه و دارایی خود را از دست خواهند داد و خودتان هم ممکن است سر از زندان درآورید.

بنابراین مشاور در ابتدا، احساسات و محتوای پیام مراجع را به خود او باز می‌گرداند و آن را با یک جمله از احساسات خودش دنبال می‌کند و برخورد را با یک جمله واقعی از پیامدهای احتمالی کامل می‌کند. این جمله آخر، جمله‌ای نبود که از عقیده خود مشاور گرفته شده باشد، بلکه بیان صحیح و دقیقی از پیامدهای احتمالی بود. همچنین در اینجا



یک موضوع اخلاقی نیز وجود دارد: در جایی که احتمال آسیب و ضرر به افراد یا دارایی دیگران وجود دارد، مسئولیت مشاور این است که از آن جلوگیری کند.

### مثال ۳

مراجع به دلیل بحران پیش آمده در روابطش با یک دوست قدیمی، نزد مشاور آمده است. مشاور به او کمک می کند تا به بررسی حوادث گذشته بپردازد. مشاور متوجه می شود که هیچ چیزی، از طریق تمرکز بر گذشته قابل دستیابی نیست. با این حال، اگرچه مراجع گفته است که می خواهد در مورد بحران فعلی خود صحبت کند، اما به طور مداوم از حوادث گذشته سخن می گوید.

رودررویی مشاور: من گیج شده ام. برداشت من این است که شما می خواهید بحران فعلی تان را حل کنید و با این حال پیوسته در مورد وقایع گذشته صحبت می کنید. متأسفانه، گذشته قابل تغییر نیست و آنچه قابل تغییر است، مسائلی است که در زمان حال جریان دارد. در اینجا پاسخ مشاور با جمله ای از احساسات شخصی اش آغاز می شود که «من گیج شده ام» و به دنبال آن، تمایل مراجع مبنی بر گفت و گو در مورد بحران کنونی اش منعکس می گردد. سپس یک عبارت عینی از آنچه تا به حال مشاهده کرده است، بیان می کند و آن این است که: «شما پیوسته در مورد وقایع گذشته صحبت می کنید.» در این مثال یک جمله حقیقی دیگر را نیز که ممکن است برای مراجع مفید باشد، اضافه کرده، می گوید «متأسفانه، گذشته قابل تغییر نیست و آنچه قابل تغییر است، چیزی است که در زمان حال جریان دارد.»

به یاد داشته باشید در مواردی که رویدادهای گذشته تأثیر بسزایی بر افکار و احساسات کنونی مراجع دارند، جا دارد که به طریقی سازنده با آن رویدادها برخورد شود. با وجود این، مواجهه پیشنهاد شده در جایی مناسب خواهد بود که مراجع در حد افراط و به طور نامناسبی از سوابقش استفاده می کند تا از روبه رو شدن با مشکلات فعلی بگریزد.

### مثال ۴

در اینجا مثالی از پاسخ یک مشاور آمده است که معطوف به رفتار مراجعی است که دائماً به تکرار چندین و چندباره گفته های خود در یک زمینه واحد می پردازد. رودررویی مشاور: آیا متوجه شده اید که ما فقط دور خودمان می چرخیم؟ من آنچه را که تاکنون در مورد آن صحبت کرده ایم، خلاصه می کنم... .

این مثال نشان می‌دهد که چگونه با مراجع در مورد رفتار تکراری اش برخورد می‌شود. مشاور، ابتدا آنچه را پیش آمده بود، با مراجع در میان گذاشت و سپس خلاصه‌ای را ارائه داد. با رودرویی، مشاور قادر خواهد بود آگاهی مراجع را نسبت به آنچه در زمان حال جریان دارد، برانگیزد و آن افزایش آگاهی، احتمالاً کافی است تا او را از مکررگویی باز دارد؛ هرچند گاهی اوقات حتی پس از مواجهه، مراجع مصمم است تا همان چیزها را دوباره تکرار کرده و همان جزئیات را بیان کند. در اینجا است که مواجهه رفتاری ضرورت می‌یابد و احتمالاً مشاور می‌گوید: «احساس می‌کنم به جایی نمی‌رسیم، زیرا یک بار دیگر حول همان موضوع قبلی حرکت می‌کنیم.»

#### ۷. مبارزه با عقاید و باورهای خود - تخریب<sup>۱</sup>

هر کس حق دارد برای خود یک نظام اعتقادی<sup>۲</sup> صحیح داشته باشد و باورداشتن یا باورنداشتن هر چیز را خود برگزیند. مشاور این حق یا وظیفه را ندارد که در تغییر عقاید مراجع بکوشد؛ بلکه مسئولیت او این است که آگاهی مراجع را نسبت به آنچه برگزیده، بالا ببرد. (سید محمدی، ۱۳۸۵)

بعضی اوقات مراجعان، دارای عقاید خود - تخریب هستند. این عقاید به دو مقوله عمده تقسیم می‌شوند که عبارتند از:

۱. اعتقاد به بایدها و نبایدها؛

۲. عقاید نامعقول و غیر منطقی.

مقوله نخست، یعنی اعتقاد به بایدها و نبایدها را در نظر بگیرید. مراجعان اغلب گفته‌های خود را با استفاده از کلمات «من باید»، «من حتماً»، «من می‌بایست» بیان می‌کنند. این کلمات معمولاً با حرارت، عزمی راسخ و به منظور خاص ادا می‌شوند و بدیهی است که مراجع درباره آنچه باید انجام دهد، احساس رضایت کند. گاهی اوقات هم لحن ادای کلمات مجاب‌کننده نیست، چنانکه گویی دیگری به مراجع ندا می‌دهد: «تو باید» یا «تو می‌بایست» و مراجع نیز با بی‌میلی و ناراحتی و احتمالاً رنجیدگی خاطر، این ندا را تکرار می‌کند. (پورحسین، ۱۳۸۴) وقتی چنین اتفاقی می‌افتد، مراجع احساس

1. Self-destructive beliefs.

2. Belief system.



سردرگمی و پریشانی دارد. اگر آنچه را ندا می‌گوید، انجام دهد، احساس کودکی را پیدا می‌کند که با بی‌میلی و خواری، آنچه را که دیگران می‌گویند، انجام می‌دهد. او احساس خواهد کرد تسلطی بر زندگی خود ندارد. از طرف دیگر، اگر ندای «باید» را ندیده بگیرد، احساس گناه می‌کند. در چنین مواردی، هدف از مشاوره کمک به شخص در جهت احساس هماهنگی با تصمیمات خود است؛ چنانکه وقتی تصمیمی می‌گیرد با رضایت خاطر و بدون احساس تنفر و گناه آن را انجام می‌دهد. اگر به این موضوع درست و کامل توجه شود، هدف قابل دسترسی خواهد بود.

اکنون در مورد پیام‌های «باید» و «می‌بایست» کمی بیندیشیم. ما نیز همچون کودکان، در دنیایی رشد می‌کنیم که هیچ تجربه‌ای در آن نداریم. تفاوت میان درست و نادرست را نمی‌دانیم و نمی‌توانیم رفتار بد را از رفتار خود تمیز دهیم؛ اما در ابتدا از والدین، فامیل‌های نزدیک و نیز افرادی مثل معلمان، رهبران دینی و دوستان چیزهایی یاد می‌گیریم. از کسانی که برای ما اهمیت قائلند، چیزهایی می‌آموزیم و به تدریج نظامی از ارزش‌ها، نگرش‌ها و عقاید را جذب می‌کنیم. کار درست و به‌جا هم همین است.

به تدریج که رشد می‌کنیم و کودکی و نوجوانی را پشت سر می‌گذاریم، علیه برخی باورهای آموخته از دیگران شورش می‌کنیم. نکته در اینجا است که بسیاری از افراد، تا دوران نوجوانی، بیشتر باورها و عقاید والدین خود را نگاه می‌دارند؛ ضمن اینکه بعضی را نیز رد می‌کنند. البته می‌سزد که در دوران کودکی، عقاید والدین و افراد مهم دیگر را گرفته، جذب کنیم. مسلماً راه دیگری برای یادگیری وجود ندارد؛ چرا که در کودکی تجربیات ما آن قدر محدود است که توان انجام قضاوت سنجیده و پخته را در مورد خودمان نداریم. در مقام بزرگ‌سال، قطعاً از تجاربی برخورداریم و بهتر است هر یک از ما نسبت به تعیین عقاید مناسب و نامناسب برای خود شخصاً اقدام کنیم. بعد از آن می‌توانیم آنچه را که مناسب است نگه داشته و از آنچه که مناسب نیست صرف نظر کنیم، و در واقع مناسب‌ها را به جای نامناسب‌ها قرار دهیم. (ساتیر<sup>۱</sup>، ۱۹۷۵، به نقل از حسینیان)

بعضی اوقات که مراجع از کلمات «باید» و «می‌بایست» استفاده می‌کند، عقیده‌ای را بیان می‌کند که ریشه در کودکی او دارد و آن را نگه داشته است، اما در حال حاضر آن را مناسب احوال خویش نمی‌داند. اگر واقعاً، او عقیده‌ای را پذیرفته باشد، به جای اینکه

1. Satir.

مدام بگویند: «باید» و «می‌بایست»، بیشتر مایل است که بگوید: «تصمیم گرفته‌ام»، «می‌خواهم که»، «این را انتخاب می‌کنم که». مهم این است که مراجع را تشویق کنیم که انتخاب‌هایش را از نظر اخلاقی درست و متناسب ببیند و با اصول کلی پذیرفته شده‌اش تطبیق کند.

مشکل مربوط به «باید»‌ها و «می‌بایست»‌ها این است که کسانی که این کلمات را به زبان می‌آورند، به لحاظ فکری آنها را باور دارند. در حالی که با احساسات آنها سازگاری ندارد. هنگامی که میان افکار و احساسات ناسازگاری وجود دارد، شخص سردرگم و پریشان‌خاطر می‌شود. (مقدم، ۱۳۸۰) افراد بشر کل‌نگرند.<sup>۱</sup> بنابراین ما نمی‌توانیم احساسات هیجانی، احساسات جسمانی، افکار و تجربیات معنوی خود را به قسمت‌های مجزا تقسیم کنیم. اگر می‌خواهیم احساس راحتی و درستی داشته باشیم، باید این بخش‌ها را با یکدیگر سازگار و هماهنگ کنیم.

هنگامی که به صحبت‌های مراجعی گوش می‌دهیم که از عبارت «من باید» استفاده می‌کند و بی‌میلی خود را نسبت به انجام آنچه معتقد است «باید» انجام دهد، بیان می‌کند، می‌کوشیم که آگاهی او را از آنچه که قرار است بر سرش آید بالا ببریم تا کاملاً از نظریات خودش آگاهی یابد، و اگر خواست، بتواند با پیام «من باید» به مبارزه برخیزد. بعد از این مرحله است که ممکن است مراجع به این نتیجه برسد که پیام برای او متناسب بوده و می‌تواند آن را از روی رضایت بیشتری قبول کند، یا بی‌تناسب است و باید پیام‌های متفاوت دیگری برگزیند. مشاور برای مراجع توضیح می‌دهد که بسیاری از پیام‌های «من باید» از کجا نشئت می‌گیرد. باید به او گفت: آیا «فکر می‌کنی پیام به راحتی برایش قابل تحمل است؟ اگر چنین باشد که عالی است! اگر نه، می‌توانی چیزی متناسب‌تر را جایگزین کنی.» رویکردی مشابه این روش می‌تواند مورد استفاده قرار گیرد تا به مراجعان کمک شود با عبارات «می‌بایست» و «باید» مبارزه کنند.

جدا از «باید»‌ها و «می‌بایست»‌ها عقاید خود-تخریب، در برگیرندهٔ مقولهٔ دیگری است که آلبرت ایس<sup>۲</sup> مؤسس روان‌درمانی منطقی هیجانی<sup>۳</sup> از آنها تحت عنوان باورهای

1. Holistic.

2. Albert Elis.

3. Rational emotional therapy.



غیر منطقی یا نامعقول یاد می‌کند. باورهای نامعقول نیز همچون «باید»ها، اغلب در دوران کودکی از دیگران گرفته می‌شود. این باورها غالباً شامل «باید» و «می‌بایست» می‌باشند. (پورحسین، ۱۳۸۴) ممکن است این کلمات توسط خود گوینده در مورد خودش به کار برده شود؛ اما در مورد عقاید نامعقول، چه بسا در مورد دیگران نیز به کار می‌رود؛ مانند عبارت: «مردم باید...». جدول زیر نمونه‌هایی از عقاید متداول نامعقول و معقول را ارائه می‌دهد. توجه کنید که چگونه باورهای نامعقول، مراجع را دچار احساس ناخوشایندی می‌کند؛ در حالی که گزینه‌های معقول، به او کمک می‌کند تا احساس خوشایندی داشته باشد.

اگر مراجع شما عقیده‌ای غیر منطقی را به زبان آورد، با طرح سؤالی او را تشویق کنید که چنین باوری را زیر سؤال ببرد. به عنوان مثال، شما می‌توانی بررسی: «آیا انتظار انصاف و عدالت از زندگی، واقع بینانه است؟» به این طریق، بسیار محتمل است مراجع با عقیده خود - تخریب خویش مبنی بر اینکه «زندگی باید منصفانه و عادلانه باشد»، به مقابله برخیزد. اگر چنین عمل کند، در آن صورت می‌توانید یک گزینه معقول به او پیشنهاد کنید.

ممکن است بخواهید تفاوت میان عقاید نامعقول و معقول را برای مراجع خود توضیح دهید و متذکر شوید که عقاید نامعقول باعث می‌شوند که مردم، گرفتار احساسات ناخوشایندی شوند. در این صورت می‌توانید او را تشویق کنید که فهرستی از افکار نامعقول خود را بنویسد و آنها را با موارد معقول جایگزین کند. به یاد داشته باشید که اگر مراجع، حق حفظ عقاید نامعقول خود را دارد، پس سعی نکنید او را وادار به تغییر نظر کنید. فقط او را از عواقب عقاید نامعقولش آگاه سازید.

همان گونه که در مورد رودرویی یا مواجهه گفته شد، مهارت<sup>۱</sup> و مراقبت<sup>۲</sup> هر دو برای مبارزه با عقاید خود - تخریب لازم است. حالت ایده‌آل آن است که مبارزه از طریق مراجع انجام شود، نه از طریق شما که مشاور هستید؛ اما برای مراجع مفید است که طبیعت، ریشه و اثرات افکار خود - تخریب را بدانند.

---

1. Skill.

2. care.

جدول مقایسه باورهای معقول و نامعقول

باورهای نامعقول	باورهای معقول
من هرگز نباید اشتباه کنم.	تنها راه برای اشتباه نکردن این است که هیچ کاری انجام ندهیم، اما من فعالم و هر فرد فعالی اشتباه می کند.
دیگران نباید اشتباه کنند.	هیچ کس کامل نیست، من می توانم بپذیرم که دیگران نیز اشتباه می کنند.
دیگران مرا عصبانی می کنند.	هنگامی عصبانی می شوم که نپذیرم دیگران مطابق انتظارات من رفتار نمی کنند.
دیگران باید طبق انتظارات من رفتار کنند.	لزومی ندارد که دیگران طبق انتظارات من رفتار کنند.
شادکامی من به رفتار و نگرش دیگران بستگی دارد.	شادکامی من از جانب خودم است و به دیگران بستگی ندارد.
من باید طبق انتظارات دیگران رفتار کنم.	لزومی ندارد که همیشه طبق انتظارات دیگران رفتار کنم تا احساس خوبی داشته باشم.
من باید برنده شوم.	طبق قاعده «متوسط» ها، بیشتر مردم فقط در ۵۰ درصد از موارد برنده می شوند، برای داشتن یک احساس خوب لازم نیست همیشه برنده باشم.
زندگی «باید» منصفانه و عادلانه باشد.	زندگی همیشه منصفانه و عادلانه نیست
من باید راه خود را بروم.	لازم نیست که همیشه راه خودم را بروم تا رضایت خاطر داشته باشم، می توانم بعضی اوقات از اینکه دیگران نیز راه خودشان را بروند احساس رضایت کنم.
به تأیید و تحسین دیگران احتیاج دارم تا احساس خوبی داشته باشم.	خوب است که تحسین دیگران را جلب کنم اما به تأثیر دیگران برای داشتن احساس خوب نیازی ندارم
من باید همیشه دیگران را خوشنود کنم.	غیر واقع بینانه است که توقع داشته باشم همیشه می توانم مردم را خوشنود کنم.
من هرگز نباید عصبانی شوم.	اشکالی ندارد که بعضی اوقات عصبانی شوم
من همیشه باید خوشحال باشم.	انسان گاهی خوشحال و گاهی غمگین است.
من نباید گریه کنم.	اشکالی ندارد گریه کنم.
نباید دیگران در مورد من، بد قضاوت کنند.	بعضی اوقات دیگران در مورد من بد قضاوت می کنند. این غیر قابل انکار است، ولی من می دانم که کارم درست است و مهم هم همین است.



منابع:

۱. پورحسین، رضا، روان‌شناسی خود، موسسه انتشارات امیرکبیر، تهران، ۱۳۸۴.
۴. جرالد گری، مشاوره و روان‌درمانی، ترجمه یحیی سید محمدی، نشر ارسباران، تهران، ۱۳۸۵.
۶. جرالد، جمبالسکی، فکرت را عوض کن، زندگی‌ات عوض می‌شود، ترجمه فریبا مقدم، نشر دایره، تهران، ۱۳۸۰.
۲. جورج و کریستیانی، روان‌شناسی مشاوره، ترجمه رضا فلاحی و محسن حاجیلو، انتشارات رشد، تهران، ۱۳۸۶.
۳. رهنمایی، سید احمد، آشنایی با اصول و فنون مشاوره، انتشارات مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی، قم، ۱۳۸۷.
۵. گلدارد، دیوید، مفاهیم بنیادی و مباحث تخصصی در مشاوره، ترجمه سیمین حسینیان، انتشارات کمال تربیت، تهران، ۱۳۷۸.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی